Knežević Mirjana[*] UDK: 336.72(497.11)

IZMENJENA REGULATIVA PLATNIH USLUGA U REPUBLICI SRBIJI[1]

REZIME: Predmet analize rada je zakonska regulativa platnih usluga u Republici Srbiji. Cilj rada je da ukaže na važnost sprovedene zakonodavne reforme i novina koje omogućavaju domaćim privrednim subjektima i korisnicima platnih usluga uključivanje u savremene privredne tokove pod povoljnijim uslovima i sa većim stepenom zaštite. Autor u radu nastoji da kroz pojmovno određivanje i prikaz novina zakonske regulative platnih usluga, ukaže na njenu potpunu usklađenost sa direktivama Evropske unije. U radu se date preporuke koje treba eventualno razmotriti radi poboljšanja primene novih zakonskih rešenja pre svega u oblasti zaštite korisnika platnih usluga. Princip transparentnosti, kao osnovni princip u ovim zakonskim izmenama, ostavlja mogućnost dalje razrade i primene u praksi (kao što je transparentnost visine naknada koje se naplaćuju korisnicima platnih usluga kod platnih računa). U narednom periodu očekuje se kroz dinamičniji razvoj platnih usluga uopšte, bolja informisanost i efikasnija zaštita korisnika platnih usluga.

Ključne reči: *platne usluge, korisnik platnih usluga, zakonodavstvo.*

Uvod

Platni sistem, u najširem smislu predstavlja skup sistema za transfer novčanih sredstava koji olakšavaju cirkulaciju novca. Da bi platni sistem na zadovoljavajući način obavljao svoju ulogu, potrebno je da se novčana sredstva što kraće zadržavaju u kanalima platnog prometa. Pored toga, sistem treba

[*] Dr, redovni profesor Ekonomskog fakulteta Univerziteta u Kragujevcu, e-mail: mknezevic@kg.ac.rs

[1] Ovaj rad je deo rezultata istraživanja u okviru naučnog projekta Filozofskog fakulteta u Prištini-Kosovska Mitrovica *Kosovo i Metohija između nacionalnog identiteta i evrointegracija*, koji finansira Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja Republike Srbije (Broj projekta: 47023).

da bude pouzdan, što prvenstveno znači bezbedno izvršavanje transakcija i postojanje kontinuiteta raspoloživosti prema korisnicima. Izvršavanje transakcija po ekonomski prihvatljivim cenama takođe je značajna karakteristika koja doprinosi kvalitetu platnog sistema.

S obzirom na to da platni sistem utiče na brzinu ekonomskih tokova, troškove i likvidnost učesnika, kao i da predstavlja kanal za transmisiju mera monetarne politike, odnosno da njegovo neadekvatno funkcionisanje može da naruši poverenje javnosti u celokupni finansijski sistem – jasna je izrazita zainteresovanost centralne banke da obezbedi njegovo pouzdano i efikasno funkcionisanje. U skladu sa zakonom, Narodna banka Srbije je ovlašćena da uređuje, kontroliše i unapređuje funkcionisanje platnog prometa u Republici Srbiji. Razvoj elektronske trgovine na domaćem tržištu inicirao je promenu propisa iz oblasti poslova platnog prometa koji suštinski nisu menjani dugi niz godina. Raskorak u kojem se nalazilo domaće zakonodavstvo je u velikoj meri doprineo u smanjivanju konkurentnosti domaćih privrednih subjekata, čija je privredna opravdanost postojanja i poslovanja izlazak sa svojim proizvodima na globalno tržište i njihova ponuda putem interneta.[2] Regulisanja poslova platnog prometa u skladu sa propisima Evropske unije je od izuzetnog značaja, ne samo sa aspekta harmonizacije i usaglašavanja propisa sa evropskom regulativom i zadovoljenja uslova za pridruživanje Republike Srbije Evropskoj uniji, već naročito ako se ima u vidu da je to jedan od uslova za uključivanje u evropske ali i svetske privredne tokove.[3] Dosadašnji razvoj platnih usluga pokazuje u nekoj meri da domaća zakonska rešenja nisu davala adekvatan odgovor na stvorene situacije novonastalih promena u društvu, u smislu razvoja elektronske trgovine i drugačijih sistema naplaćivanja.[4] Učesnici na domaćem i evropskom platnom tržištu imaju obavezu poštovanja zakonskih propisa kojima se regulišu sistemi i oblici plaćanja praćeni razvojem novih načina, oblika i instrumenata plaćanja kao i pravo na obaveštenost i informisanje o ustanovljenim pravima korisnika istih.[5]

---

[2] Todorović, V, Tomić, N., (2017). The future of payments in the Internet of Things u: Book of Proceedings -International Scientific Conference on Information Tehnology and Date Related Resarch Sinteza, Belgrade: Singidunum University, pp. 97-104.

[3] Kane, J. E. (2015). Regulativa i supervizija: etička perspektiva, u: Berger, N. A., Molyneux, P. & Wilson, O. S. J. (eds.) Oksfordski priručnik o bankarstvu, prevod, Beograd: Udruženje banaka Srbije.

[4] Marinković, S., Ljumović, I., (2010). Socijalna dimenzija pristupačnosti i kvaliteta bankarskih usluga u Republici Srbiji. *Ekonomika preduzeća*, 58 (3-4), str. 149-159.

[5] Stanković, Lj., Đukić, S., (2007). Informisanje i obrazovanje potrošača u funkciji povećanja konkurentnosti. *Ekonomske teme*, 1, str. 233-245.

Praksa konstantno nameće potrebu regulisanja ali i stalnog procesa osavremenjavanja i reformisanja postojeće regulative u ovoj oblasti.6 U tom cilju je i donet u Republici Srbiji, Zakona o platnim uslugama,7 a nedavno i Zakon o izmenama i dopunama zakona o platnim uslugama.8

Evropska regulativa platnih usluga

Usklađivanje i harmonizacija zakona su ključni procesi za unapređenje zaštite potrošača i njihove satisfakcije u svakoj zemlji, pa i Republici Srbiji. Korisnici platnih usluga u Republici Srbiji još uvek nisu dovoljno informisani o zakonskim rešenjima i mogućnostima da ostvare svoja prava u ovoj oblasti, što ima negativan uticaj na njihovu opredeljenost ka platnim uslugama. Harmonizaciju domaćih propisa sa direktivama Evropske unije o platnim uslugama i elektronskom novcu je zaokružio Zakon o platnim uslugama. Ovim zakonom se prvi put uvodi u pravni promet u Republici Srbiji pojam elektronskog novca i daje mogućnost obavljanja plaćanja i sprovođenja naplate putem elektronskog novca u domaćem i međunarodnom prometu. Zakon o platnim uslugama zamenio je gotovo u potpunosti do tada važeći Zakon o platnom prometu, u kojem su dalje nastavile da se primenjuju samo odredbe kojima se reguliše prinudna naplata. Zakon o platnim uslugama je preuzeo celokupna rešenja regulisanja platnog prometa iz direktiva Evropske unije. Usklađen set pravila za pružanje platnih usluga na nivou Evropske unije čine sledeće direktive: Direktiva o platnim uslugama,[9] Direktiva o konačnosti poravnanja i platnim sistemima i sistemima hartija od vrednosti, Direktiva o osnivanju, poslovanju i prudencijalnoj superviziji institucija koje izdaju elektronski novac, Direktiva o uporedivosti naknada za platne usluge u vezi s platnim računom, promeni platnog računa i pravu na platni račun sa osnovnim uslugama.[10]

6 Knežević, M., Lukić, A., (2012). Electronic Business Operations on the Banking Market in Serbia and Countries in the Region. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 1 (4), pp. 102-107.

7 Zakon o platnim uslugama, *Sl. glasnik RS,* br. 139/14.

8 Zakon o izmenama i dopunama zakona o platnim uslugama *Sl. glasnik RS,* 44/18. Knežević, M., (2014). Ugovor o kreditu kao uslužni posao u: Miodrag Mićović, (urednik) Uslužni poslovi – zbornik radova sa savetovanja, Kragujevac, Pravni fakultet Univerziteta, Institut za pravne i društvene nauke, str. 279-291.

9 Directive 2007/64/EC of the European Parliament and of the Council of 13 November 2007 on payment services in the internal market amending Directives 97/7/EC, 2002/65/EC, 2005/60/EC and 2006/48/EC and repealing Directive 97/5/EC (Text with EEA relevance) *OJ L 319,* 5.12.2007, p. 1-36.

10 Directive 2014/92/EU of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on the comparability of fees related to payment accounts, payment account switching and access to payment accounts with basic features Text with EEA relevance OJ L 257, 28.8.2014, p. 214–246 (BG, ES, CS, DA, DE, ET, EL, EN, FR, HR, IT, LV, LT, HU, MT, NL, PL, PT, RO, SK, SL, FI, SV).

Od posebne važnosti je Direktiva (EU) 2015/2366 Europskog parlamenta i Saveta od 25. novembra 2015. o platnim uslugama na unutaršnjem tržištu, o izemni direktiva 2002/65/EZ, 2009/110/EZ i 2013/36/EU i Uredbe (EU) br. 1093/2010 i o stavljanju izvan snage Direktive 2007/64/EZ.[11] U januaru 2018. godine Direktiva 2007/64/EZ je ukinuta i zamenjena Direktivom 2015/2366.

Evropsko tržište platnih usluga je regulisano Direktivom o platnim uslugama, Direktivom o konačnosti poravnanja i platnim sistemima i sistemima hartija od vrednosti[12] i Direktivom o osnivanju, poslovanju i prudencijalnoj superviziji institucija koje izdaju elektronski novac.[13] Evropska unija ima zadatak stvaranja adekvatnog pravnog okvira za funkcionisanje određene oblasti u cilju regulatornog praćenja i odgovora na novonastalu situaciju. Njena efikasna regulatorna delatnost dolazi do izražaja kod nastalih promena na platnom tržištu gde se pojavljuju različite finansijske institucije i servisi kao aktivni nosioci elektronskog poslovanja uz korišćenje tzv. elektronskog novca (e-novca) kao novog nematerijalnog ekvivalenta.

Kao rezultat takve regulatorne delatnosti, nastaje prva Direktiva o upotrebi e-novca 2000. godine,[14] a zatim, 2007. godine donosi se i Direktiva o elektronskim uslugama plaćanja. Novonastale direktive su imale za cilj uređenje i unapređenje tržišta e-novca i elektronski obavljanih finansijskih usluga i transakcija na evropskom tržišnom prostoru. Izmene se vrše novom Direktivom iz 2009. godine kojom se reguliše pitanja upotrebe e-novca na tržišnom prostoru Evropske unije. Nova Direktiva Evropske unije o e-novcu stvara regulatorni okvir koji će pomoći iskorišćenju punog potencijala elektronskog novca u smislu daljeg jačanja svih tehnoloških i tehničkih novina.

Direktiva o osnivanju, poslovanju i prudencijalnoj superviziji institucija koje izdaju elektronski novac, reguliše izdavanje e-novca, sa ciljem da se omogući razvoj ovog tržišta i pojava novih, inovativnih i pouzdanih

---

[11] Directive (EU) 2015/2366 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on payment services in the internal market, amending Directives 2002/65/EC, 2009/110/EC and 2013/36/EU and Regulation (EU) No 1093/2010, and repealing Directive 2007/64/EC (Text with EEA relevance) OJ L 337, 23.12.2015, p. 35–127 (BG, ES, CS, DA, DE, ET, EL, EN, FR, HR, IT, LV, LT, HU, MT, NL, PL, PT, RO, SK, SL, FI, SV)

[12] Directive 98/26/EC of the European Parliament and of the Council of 19 May 1998 on settlement finality in payment and securities settlement systems, OJ L 166, 11.6.1998, p. 45-50.

[13] Directive 2009/110/EC of the European Parliament and of the Council of 16 September 2009 on the taking up, pursuit and prudential supervision of the business of electronic money institutions amending Directives 2005/60/EC and 2006/48/EC and repealing Directive 2000/46/EC, OJ L 267, 10.10.2009, p. 7-17.

[14] Directive 2000/46/EC of the European Parliament and of the Council of 18 September 2000 on the taking up, pursuit of and prudential supervision of the business of electronic money institutions OJ L 275, 27.10.2000, p. 39-43.

servisa e-novca kao tehnološke inovacije u oblasti platnih sistema koja pospešuje konkurenciju u pružanju platnih usluga. Saglasno ovoj Direktivi, izdavaoci elektronskog novca mogu biti: banke i druge kreditne institucije, institucije za elektronski novac, pošte koje prema nacionalnom pravu imaju pravo izdavati elektronski novac, Evropska centralna banka i nacionalne centralne banke, kada ne deluju u svojstvu monetarnih vlasti ili drugih javnih nadležnih organa i države članice ili njihove regionalne ili lokalne vlasti kada ne deluju u svojstvu javnih vlasti. Utvrđuju se pravila za osnivanje, poslovanje i efikasnu kontrolu poslovanja institucija za elektronski novac. Na ovaj način se omogućava mobilnim ICT operaterima, ali i različitim drugim kompanijama nesmetan pristup tržištima e-novca i elektronski podržavanih finansijskih usluga i transakcija. Kao pružaoci platnih usluga, u skladu sa Direktivom o platnim uslugama, mogu poslovati i institucije za elektronski novac.

Direktiva 2007/64/EC predstavlja temelj jedinstvenog evropskog tržišta za pružanje platnih usluga i sa njom se usklađuje pravni okvir za pružanje platnih usluga na nivou Evropske unije. Kroz povećanje konkurencije bankama kod pružanja platnih usluga i podsticaj jeftinijem pružanju platnih usluga, stvoreni su uslovi za efikasniju zaštitu njenih korisnika. Direktiva definiše platne usluge kao usluge koje omogućavaju: polaganje gotovog novca na i sa računa za plaćanje, kao i sve aktivnosti potrebne za vođenje računa za plaćanje, izvršavanje platnih transakcija, uključujući prenos novčanih sredstava na korisnikov račun, plaćanje kod pružaoca platnih usluga ili kod drugog pružaoca platnih usluga, izvršavanje direktnih zaduženja, uključujući jednokratna direktna zaduženja, izvršavanje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog instrumenta, izvršavanje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge, izvršavanje platnih transakcija u kojima su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim korisniku platnih usluga, izvršavanje direktnih zaduženja, uključujući jednokratna direktna zaduženja, izvršavanje transakcija sredstava putem platnih kartica ili sličnog instrumenta, izvršavanje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge, usluge izdavanja i/ili prihvaćanja platnih instrumenata, usluge izvršavanja novčanih doznaka, i usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih se saglasnost platioca za izvršavanje platnih transakcija daje upotrebom telekomunikacionog sredstva, digitalnog ili informatičko-tehnološkim uređajem, a plaćanje se vrši telekomunikacijskom ili mrežnom operateru ili operateru informatičko-tehnološkog sistema, koji deluje isključivo kao posrednik između korisnika platnih usluga i dobavljača robe i usluga. Direktivom o konačnosti poravnanja uvodi se pravna sigurnost u platnim sistemima u slučaju pokretanja postupka kao što

su stečaj, likvidacija i sl. nad nekim od učesnika u sistemu, čime se sprečava širenje sistemskog rizika na druge učesnike u sistemu.[15]

Novine zakonskog rešenje u oblasti platnih usluga

U cilju jedinstvenog zakonskog uređenja domaćeg tržišta platnih usluga donet je je Zakon o izmenama i dopunama zakona o platnim uslugama koji se primenjuje od marta 2019. godine. Ovim zakonskim izmenama Republika Srbija je odgovorila zahtevima Evropske unije za harmonizaciju oblasti platnih usluga. Republika Srbija je sa donošenjem poslednjih izmena zakonske regulative u oblasti platnih usluga pokazala opredeljenost za usvajanje evropskih vrednosti gde je korisnik finansijskih usluga pravednije pozicioniran. Adekvatan zakonsi okvir za sprovođenje savremenih oblika plaćanja u zemlji i inostranstvu zahtevao je već dugo vremena potpuno uređenje domaćeg tržišta platnih usluga i platnog sistema uopšte. Novine izmenjenog i dopunjenog zakona o platnim uslugama stvaraju osnove za dalje unapređenje i modernizaciju domaćeg i inostranog platnog prometa, uz istovremeno nastojanje povećanje zaštite korisnika platnih usluga, a naročito potrošača.[16]

Uspostavljanjem adekvatnog pravnog okvira za savremene oblike plaćanja u Republici Srbiji, kroz sveobuhvatno uređivanje domaćeg tržišta platnih usluga i platnog sistema, se donekle i zaokružuje reformski proces zaštite korisnika finansijskih usluga. Pravo na obaveštenost je osnovno pravo svih potrošaća koje je proklamovano brojnim zakonima. Značajan pravni okvir zaštite prava korisnika finansijskih usluga predstavlja Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga, dok su ove zakonske izmene nadogradile postojeća rešenja u smislu stvaranja boljih predispozicija za osavremenjavanje i sveopšte unapređenje domaćeg i inostranog platnog prometa. U oblasti platnih usluga postavljena su pravila zdrave konkurencije sa eliminisanjem mogućnosti za monopolisanjem tržišta platnih usluga.

Davanjem zakonskih mogućnosti da učesnici na tržištu platnih usluga budu platne institucije i institucije elektronskog novca kao novi učesnici, proširen je broj učesnika na istom. Sa takvom situacijom stvara se potreba za jačanjem sigurnosti i transparentnosti poslovanja davaoca platnih usluga.

---

[15] Knežević, M., (2013). Platni promet i platne usluge u: Miodrag Mićović, (urednik) Uslužno pravo – zbornik radova sa savetovanja, Kragujevac, Pravni fakultet Univerziteta, Institut za pravne i društvene nauke, str. 267-281.

[16] Knežević, M., (2014). Ugovor o kreditu kao uslužni posao u: Miodrag Mićović, (urednik) Uslužni poslovi – zbornik radova sa savetovanja, Kragujevac, Pravni fakultet Univerziteta, Institut za pravne i društvene nauke, str. 279-291.

Zakon određuje jedinstveni nadzor Narodne banke Srbije nad poslovanjem povećanog broja pravnih subjekata kao učesnika na tržištu platnih usluga. Svakodnevne transakcije pravnih i fizičkih lica dobijaju drugačiji pravac plaćanja ka novom obliku bezgotovinskog plaćanja.

Najvažnije novine zakona o izmenama i dopunama Zakona o platnim uslugama odnose se upravo na javnost i dostupnost informacija u ponudama pružaoca platnih usluga, pojednostavljenje postupka promene računa i prelaska korisnika platnih usluga iz jedne u drugu banku, kao i propisivanje platnog računa sa osnovnim uslugama. Zakon uređuje pitanje uslova i načina pružanja platnih usluga, elektronski novac, platni sistem. Platni sistem je platforma za prenos novčanih sredstava između njegovih učesnika, s pisanim i standardizovanim procedurama i pravilima. Kao učesnici u platnom sistemu se pojavljuju platne institucije kao pravna lica sa sedištem u Republici Srbiji koje ima dozvolu Narodne banke Srbije za pružanje platnih usluga.

Kod uređenja značenja pojedinih pojmova ne uočavaju se posebne novine. Specifičnost postoji kod detaljnijeg uređenja pojma platne transakcije kao uplate, prenosa ili isplate novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja.[17]

Platni nalog i platni račun definisani su u skladu sa važećom pojmovnom definicijom, dok platni instrument označava svako personalizovano sredstvo ili niz postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga, a koje taj korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga. Platni instrument za plaćanja male novčane vrednosti označava platni instrument koji se, u skladu sa okvirnim ugovorom o platnim uslugama, odnosi isključivo na izvršavanje pojedinačnih platnih transakcija čiji iznos nije veći od 3.000 dinara, ili čiji ukupni limit potrošnje ne prelazi 15.000 dinara ili ukupna vrednost novčanih sredstava pohranjenih na tom platnom instrumentu ni u jednom trenutku ne prelazi 15.000 dinara.

Zakon o izmenama i dopunama zakona o platnim uslugama kod definisanja pojma korisnika platnih usluga utvrđuje da je korisnik platnih usluga fizičko ili pravno lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu. U zavisnosti od funkcije određuje ih kao lica koje se pojavljuje kao platilac ili primalac plaćanja. Platilac je fizičko ili pravno lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, dok je primalac plaćanja fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava određene platne transakcije.

[17] Zakon o izmenama i dopunama zakona o platnim uslugama, op. cit., član 2.

U Zakonu o zaštiti korisnika finansijskih usluga[18] korisnik finansijske usluge se definiše kao fizičko lice koje koristi finansijske usluge ili se davaocu finansijskih usluga obratilo radi korišćenja finansijskih usluga. Daljim tekstom se detaljno određuje da se za korisnika finansijskih usluga smatra fizičko lice koje ove usluge koristi, koristilo je ili namerava da koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti, zatim preduzetnik, i poljoprivrednik, kao nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva.

Fizičko lice koje se pružaocu platnih usluga obraća kao potrašač njegovih usluga zaključuje ugovor o platnim uslugama ili ugovor koji se odnosi na elektronski novac u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj delatnosti. Kod definisanja novčanih sredstava, pored gotovog novca (novčanice i kovani novac), i sredstava na računu zakonopisac određuje i elektronski novac. Elektronski novac je elektronski pohranjena novčanu vrednost koja čini novčano potraživanje prema izdavaocu tog novca, a izdata je nakon prijema novčanih sredstava radi izvršavanja platnih transakcija i prihvata lica koje nije izdavalac istog. Njegov imalac je fizičko ili pravno lice kome se izdaje elektronski novac, odnosno koje se obratilo izdavaocu elektronskog novca radi njegovog izdavanja. Institucija elektronskog novca je pravno lice sa sedištem u Republici Srbiji koje ima dozvolu Narodne banke Srbije za izdavanje elektronskog novca.

Začajna novina se odnosi na određivanje referentnog kursa na osnovu kojeg se računa kurs pri zameni valute kao kurs koji je pružalac platnih usluga učinio dostupnim ili koje potiču iz javno dostupnog izvora. Na ovaj način se eliminiše mogućnost prevarnih radnji pružaoca platnih usluga kod određivanja kursa neke valute. Princip dostupnosti, javnosti ali i obaveštenosti korisnika platnih usluga je prisutan i dalje u zakonskom definisanju referentne kamatne stope. Obaveza je da bude javno dostupna, a utvrđuje se nezavisno od jednostrane volje pružaoca i korisnika platnih usluga koji su zaključili ugovor o platnim uslugama. Platne transakcije u gotovom novcu, čeku, vaučeru, potvrdi itd. ne podležu ovom Zakonu.

Pod platnim uslugama Zakon podrazumeva usluge koje omogućavaju uplatu ili isplatu gotovog novca na platni račun ili sa platnog računa, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa. Zatim, usluge prenosa novčanih sredstava transferom odobrenja, direktnim zaduženjem, i korišćenjem platne kartice.

[18] Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga, *Sl. glasnik RS,* br. 44/18.

Zaštita prava i interesa korisnika platnih usluga i imalaca elektronskog novca se ostvaruje prema Zakonu o zaštiti korisnika finansijskih usluga. U članu 8 Zakona je određeno da se platne usluge odnose na domaće platne transakcije koje se izvršavaju u dinarima i u valuti trećih država, kao i međunarodne platne transakcije bez obzira na valutu plaćanja.

Platne usluge u Republici Srbiji mogu pružati isključivo sledeća pravna lica: banka, institucija elektronskog novca, platna institucija, Narodna banka Srbije, Uprava za trezor ili drugi organi javne vlasti u Republici Srbiji, javni poštanski operator sa sedištem u Republici Srbiji.[19] Pitanje naplate naknade pružaoca platnih usluga detaljno je uređeno ovim zakonskim izmenama u smislu da su postavljena jasna ograničenja radi zaštite korisnika platnih usluga. Njena visina mora da bude u skladu sa stvarnim troškovima koji nastaju realizovanjem obaveza pružaoca usluge. Postoji zakonska zabrana naplate posebne naknade za davanje informacija koje je dužan da pruži u skladu sa Zakonom.[20]

Oglašavanje i pružanje informacija o platnim uslugama je zakonom nedovoljno precizno definisano pitanje. Iako Zakon nastoji da nedvosmisleno odredi obaveze pružaoca platnih usluga, praksa je prepoznala manjkavost i slobodan prostor za nepravičnu praksu. Stiče se utisak da je zakonopisac koristio institut pravnog standarda koji u svakom konkretnom slučaju ostavlja prostor za tumačenje. Oglašavanje na jasan i lako razumljiv, bez navođenja netačnih informacija, niti informacija koje kod korisnika platnih usluga mogu stvoriti pogrešnu predstavu o njima, otvara pitanje koja su merila za takvu kategorizaciju informacije. Ujedno se postavlja i pitanje potrebe za preciznijim određenjem ove obaveze pružaoca platne usluge. Davanje informacija od strane pružaoca platnih usluga bilo je određeno kao obaveza sprovođenja posebnih aktivosti korisnika u smislu saznavanja njihovih sadržaja sa oglasne table u prostorijama pružaoca, ili uz dodatnu aktivnost pružaoca u smislu dostavljanja informacija mejlom ili poštom. U cilju zaštite korisnika platnih usluga, teret dokazivanja ispunjenosti obaveza pružaoca platnih usluga u slučaju spora koji nastaje po osnovu pružanja informacija je na strani pružaoca platnih usluga. Obaveze pružaoca platnih usluga je da angažuje lica na poslovima pružanja informacija korisnicima platnih usluga koja poseduju dokaz o stručnosti u smislu adekvatne obuke, kao i da poseduju određene veštine i vrednosti koje ih kvalifikuju da posluju u skladu sa dobrim poslovnim običajima i poslovnom etikom.

[19] Zakon o izmenama i dopunama zakona o platnim uslugama, op. cit., član 10.
[20] Ibid, član 12.

Ugovor o platnim uslugama obavezuje pružaoca platnih usluga da korisniku platnih usluga, pruži određenu platnu uslugu, a korisnik platnih usluga se obavezuje da mu za to plati određenu naknadu, ako je tako ugovoreno.[21] Zakon izdvaja dve vrste ugovora o platnim uslugama, i to: okvirni ugovor o platnim uslugama i ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji. Okvirnim ugovorom uređuje se izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija. Kod otvaranja platnog računa, ovim ugovorom utvrđuju se uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa. Sa druge strane, ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji uređuje se izvršenje jedne platne transakcije.

Bitni elementi okvirnog ugovora bez kojih on nema pravnosnažnost su informacije: o pružaocu i korisniku platnih usluga, o uslovima za korišćenje platnih usluga, o naknadama, kamatnim stopama i kursu zamene valuta, o načinu i sredstvima komunikacije između korisnika i pružaoca platnih usluga, o zaštitnim i drugim merama u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija. Obavezne elemente okvirnog ugovora predstavljaju uslovi za izmene i dopune, i njegov prestanak kao i informacije o zaštiti korisnika platnih usluga. Obavezna je pismena forma okvirnog ugovora, pri čemu je najmanje jedan primerak namenjen korisniku platnih usluga.[22] Dostavljanje informacija o sadržaju okvirnog ugovora u u predugovornoj fazi je obaveza pružaoca platnih usluga. Ovu zakonsku obavezu pružalac platnih usluga mora da izvrši ne samo u primerenom roku, već kako Zakon navodi na način koji će korisniku platnih usluga omogućiti da se detaljno upozna sa uslovima pružanja platnih usluga, uz istovremeno datu mogućnost da uporedi ponude različitih pružalaca platnih usluga i na osnovu toga odluči da li nastavlja sa procesom ugovaranja sa određenim pružaocem platnih usluga, ili odustaje. Sa ovako definisanom zakonskom odredbom, praksa treba da eliminiše postojeće probleme kod oglašavanja i pružanja informacija gde korisnik ostaje uskraćen za informaciju o ponudama različitih pružalaca platnih usluga. Mišljenja smo da Zakon treba da popuni ovakvu pravnu prazninu i da dodatnim uređenjem ovog pitanja pruži poptpuniju zaštitu korisnicima platnih usluga. Ostavljen je prostor kako pružaocima platnih usluga za izbegavanje, na ovaj način definisane obaveze, tako i korisnicima platnih usluga da zatraže pravnu zaštitu.

Pružalac platnih usluga prilikom dostavljanja informacija o uslovima pružanja platne usluge, mora da bude nedvosmislen i jasan, tj. korisnik ne sme da bude u zabludi po pitanju sadržaja i drugih uslova platnih usluga. U cilju zaštite svih potencijalnih korisnika platnih usluga, određena je obaveza

[21] Ibid, član 14.
[22] Ibid, član 16.

pružaoca platnih usluga, da informacije dostavlja na papiru. Daje se mogućnost i sastavljanja nacrta okvirnog ugovora sa prethodno navedenim informacijama.[23] Praksa pokazuje da u predugovornoj fazi pružaoci platnih usluga, informacije i potrebna obaveštenja ne daju na dovoljno jasan i transparentan način.

Izmene i dopune okvirnog ugovora na predlog pružaoca platnih usluga je pitanje koje je uređeno u skladu sa odredbama Zakona o obligacionim odnosima. Napominjemo preciznost Zakona u smislu dostavljanja predloga izmena i dopuna, i dobijanja saglasnosti korisnika platnih usluga.[24] Okvirnim ugovorom može da se uredi pitanje promene kamatne stope i kursa zamene valuta, kao i pravo na raskid na zahtev korisnika platnih usluga u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi. Zakon uređuje pravo raskida ugovora bez otkaznog roka na zahtev korisnika platnih usluga izuzev u slučajevima ako je otkazni rok utvrđen okvirnim ugovorom, dok pružalac platnih usluga ima pravo na raskid okvirnog ugovora zaključenog na neodređeno vreme sa otkaznim rokom od dva meseca. Platilac koji daje nalog pružaocu platne usluge za izvršenje pojedinačne platne transakcije ima pravo na dobijanje informacija na način i u vreme kako je utvrđeno okvirnim ugovorom. Na isti način je uređeno pravo primaoca plaćanja nakon izvršenja pojedinačne platne transakcije.

Druga vrsta ugovora o platnim uslugama je ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji, kod kojeg Zakon analogno uređuje pitanje prethodne informacije o jednokratnoj platnoj transakciji, informacije za platioca i primaoca plaćanja nakon prijema platnog naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije sa posebnim uređenjem pitanja izuzeća od obaveza pružanja informacija kod ove vrste ugovora. Zakon štiti korisnika platnih usluga tako što propisuje obavezu pružaocu platnih usluga da ga informiše o popustima, posebnim naknadama i o drugim okolnostima koje su njemu u interesu.

Korisnik platne usluge plaća naknadu pružaocu platnih usluga sa kojim je zaključio ugovor, samo za izvršenu platnu transakciju, (platilac i primalac plaćanja te naknade plaćaju svako svom pružaocu platnih usluga). Izvršavanja platnih transakcija, Zakon detaljno reguliše i daje poseban akcenat na uređenje pitanja odgovornosti pružaoca platnih usluga za neodobrenu platnu transakciju i povraćaj novca. Izuzetno, je predviđeno isključenje njegove odgovornosti za neodobrenu platnu transakciju u elektronskom novcu ako ne može da blokira platiočev platni račun na kojem se vodi elektronski novac čija ukupna

[23] Ibid, član 17.
[24] Ibid, član 18.

vrednost nije veća od 15.000 dinara. Teret dokazivanja izvršenja neodobrene platne transakcije je na pružaocu platne usluge kao jače ugovorne strane. I u ovoj zakonskoj odredbi vidimo nastojanje da se pruži zaštita korisniku platnih usluga, misleći pre svega na potrošače. Etička osnova ovakvog rešenja je otklanjanje negativnih efekata neravnopravnosti koja nastaje kao posledica nejednakog ekonomskog položaja ugovornih strana.

Pored prethodno navedenih rešenja, pitanje promena platnog računa je regulisano na način da opravdava reformski značaj zakona. Pojednostavljenjem postupka za promenu računa ispunjen je preduslov za razvoj tržišta platnih usluga i zdrave konkurencije između pružaoca platnih usluga. Sa druge strane kao ekonomski efekat zakonskog uređenja ovog pitanja imamo jačanje procesa snižavanja cena platnih usluga i mogućnost boljeg i jačeg položaja korisnika, tj. potrošača platnih usluga.

Postupak zamene jednog pružaoca platnih usluga drugim je pojednostavljen i za korisnika mnogo lakši. Zakon propisuje obavezu pružaocu platnih usluga da, na osnovu ovlašćenja korisnika platnih usluga, omogući promenu platnog računa korisniku platnih usluga koji otvara platni račun kod novog pružaoca platnih usluga. Sama promena može da se vrši i bez gašenja starog platnog računa. Korisnik platnih usluga sastavlja u pismenoj formi ovlašćenje za promenu platnog računa i dostavlja novom pružaocu platnih usluga, od koga istovremeno dobija dokaz o njegovom prijemu.

Obaveze pružalaca platnih usluga kod promene platnog računa se odnose na podnošenje zahteva novog prema prethodnom pružaocu platnih naloga da na predviđen način i u roku izvrši zakonom predviđene radnje prenosa novčanih sredstava i dostavi listu postojećih naloga, kao i druge zakonom predviđene informacije. Na kraju i da izvrši gašenje platnog računu na dan utvrđen u ovlašćenju. Novi pružalac platnih usluga je u obavezi da u roku od pet poslovnih dana od prijema traženih informacija aktivira trajne naloge i započne sa njihovim izvršavanjem. Prethodni pružalac platnih usluga dužan je da korisniku platnih usluga ili novom pružaocu platnih usluga bez naknade dostavi informacije o postojećim trajnim nalozima i direktnim zaduženjima koje korisnik platnih usluga ima kod njega. Za gašenje računa, ima pravo na razumnu naknadu, tj. određenu prema učinjenim stvanim troškovima i u skladu sa visinom naplaćenih prosečnih naknada koje se za te usluge naplaćuju drugim korisnicima platnih usluga.

Pružalac platnih usluga dužan je da korisniku platnih usluga pruži informacije o obavezama i odgovornostima prethodnog i novog pružaoca platnih usluga, rokovima za sprovođenje radnji, naknadama koje se naplaćuju u vezi

sa promenom platnog računa i svim podacima koje je korisnik platnih usluga dužan da dostavi pružaocu platnih usluga.

Novinu prethodno navedenih rešenja predstavlja upravo ustanovljen jednostavniji postupak promene računa ili prelazak iz jedne u drugu banku. Praksa nam pokazuje da korisnici retko koriste ovu mogućnost. Korisnici se retko odlučuju na redovnu proceduru raskida ugovora s jednim pružaocem i zaključenjem ugovora s drugim, zbog dužine trajanja postupka i složenih administrativnih uslova nametnutih od pružaoca platnih usluga. Nova zakonska rešenja o postupku promene platnog računa i o uporedivosti naknada, daju mogućnost korisniku platnih usluga, tj. potrošaču da uz lako opredeljenje još lakše promeni platni račun ili da samo prenese određene platne usluge koje je koristio kod jednog pružaoca platnih usluga (npr. određene trajne naloge i sl.) na novi platni račun. Kao što je napred navedeno, obaveza korisnika se svodi na podnošenje zahteva u vidu ovlašćenja novom pružaocu platnih usluga, kojim se započinje postupak promene platnog računa, sa ili bez gašenja platnog računa kod prethodnog pružaoca platnih usluga. Pri čemu, imaju pravo na dobijanje informacije i stručne pomoć od lica zaposlenih kod pružaoca platnih usluga. Na taj način se izbegava proizvoljno nagađanje o uslovima za promenu računa i vremenu potrebnom za sprovođenje postupka promene računa.

Zakonsku novinu predstavlja i odredba o propisivanju platnog računa sa osnovnim uslugama. U savremenom okruženju, gde se upotreba gotovog novca velikom brzinom smanjuje, odsustvo platnog računa poskupljuje život potrošaču sa jedne strane, kao i pružaocu platnih usluga.[25] Vršenje transakcija samo u gotovom novcu je nepojmljivo sa aspekta savremene elektronske trgovine, ali i destimulišući deluje na razvoj novih proizvoda od strane pružaoca platnih usluga. Šteta je očigledna, tj. na gubitku su i korisnici i pružaoci platnih usluga uz eliminisanje upotrebe sredstava bezgotovinskog plaćanja koji predstavljaju jedan od uslova za smanjenje sive ekonomije u zemlji. Zakon propisuje da je banka dužna da potrošaču koji ima zakonit boravak u Republici Srbiji, a nema otvoren platni račun, na njegov zahtev omogući otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama. Platni račun sa osnovnim uslugama je platni račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u dinarima. Do sada svaka banka je sama određivala šta obuhvata tzv. paket osnovnih usluga u vezi sa platnim računom.[26]

[25] Mićović, M., (2012). Heterogenost usluga i homogenost uslužnih pravnih pravila, u: Miodrag Mićović, (urednik) Pravo i usluge – zbornik radova sa savetovanja, Kragujevac, Pravni fakultet Univerziteta, Institut za pravne i društvene nauke, str. 3-23.

[26] Vitez M., (2011). Bankarsko pravo, Subotica, Ekonomski fakultet u Subotici, str. 57.

Prvi put se, u cilju ujednačavanja bankarske prakse i jačanja pravnog položaja korisnika platnih usluga putem bolje obaveštenosti, predlaže da se izričito propiše šta obuhvata platni račun sa osnovnim uslugama (usluge koje omogućavaju uplate i isplate gotovog novca na platni račun, odnosno s platnog računa i usluge prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun direktnim zaduženjem, korišćenjem platne kartice – uključujući plaćanja putem interneta, i transferom odobrenja, uključujući trajni nalog – na odgovarajućim uređajima, šalterima banaka i korišćenjem interneta. Još jednu, ali po značaju ne manje vrednu novinu predstavlja mogućnost potrošača da bez uslovljavanja u odnosu na njihovu finansijsku sposobnost, budu ravnopravni korsnici osnovnih usluga platnog računa.

Zaključak

Donošenjem Zakona o izmenama i dopunama zakona o platnim uslugama stvorili smo uslove da se na tržištu platnih usluga pojave novi učesnici, tj. nove platne institucije. Na taj način stvoreni su uslovi za povećanje konkurencije u pružanju platnih usluga, što će buduća praksa da pokaže. Zakonske izmene, u cilju zaštite korisnika platnih usluga definišu nadzor Narodne banke Srbije kao centralne banke nad davaocima platnih usluga. Da bi zaštita korisnika platnih usluga bila uspešna, razvijene su i preventivne mere u smislu sveobuhvatnog informisanja korisnika pre zaključenja ugovora. Nove zakonske izmene u predmetnoj oblasti treba da dovedu do dinamičnijeg razvoja platnih usluga uopšte, efikasnije zaštite njegovih korisnika i uspostavljanja stabilnog finansijskog sistema, a samim tim i povezivanje našeg platnog sistema sa jedinstvenim evropskim sistemom. Nove zakonske izmene koje se odnose na transparentnost naknada pružaoca platnih usluga, pravo na promenu platnog računa i platni račun sa osnovnim uslugama korisnika platnih usluga, kao i druge odredbe koje se odnose na pravo preventivnog informisanja korisnika platnih usluga, treba da dovedu do jednostavnije primene prava korisnika platnih usluga.

Knezevic Mirjana, PhD
A full professor at the Faculty of Economics of the University in Kragujevac

AMENDED LEGISLATION OF PAYMENT SERVICE IN REPUBLIC OF SERBIA

A b s t r a c t

This paper examines the payment service regulation in Republic of Serbia. The aim of the paper is to underline the importance of the implemented legislative reform and the innovations which allow the domestic business entities and payment service users to keep abreast with current economic developments under more favourable conditions and higher protection. The author defines the relevant notions and presents the innovations related to the payment service legislation in order to prove the fact that it is fully harmonized with the EU directives. In the paper there are also given certain recommendations which might help improve the implementation of the new regulations, primarily in the field of payment service customers protection. The transparency principle, which is the fundamental principle of these amendments, makes it possible to further develop this law in practice (e.g. the transparency of fees customers are charged for payment accounts). We expect more dynamic development of payment service in the future, which includes informing customers in a better manner and protecting them more efficiently.

Keywords: *payment service, payment service customer, legislation.*

Literatura

1. Marinković, S., Ljumović, I., (2010). Socijalna dimenzija pristupačnosti i kvaliteta bankarskih usluga u Republici Srbiji. *Ekonomika preduzeća*. 58 (3-4), str. 149-159
2. Stanković, Lj., Đukić, S., (2007). Informisanje i obrazovanje potrošača u funkciji povećanja konkurentnosti. *Ekonomske teme.* 1, str. 233-245

3. Knežević, M., Lukić, A., (2012). Electronic Business Operations on the Banking Market in Serbia and Countries in the Region. *International Journal of Advances in Management and Economics.* 1 (4), pp. 102-107
4. Zakon o platnim uslugama, *Sl. glasnik RS,* br. 139/14 i 44/18
5. Zakon o izmenama i dopunama zakona o platnim uslugama *Sl. glasnik RS,* 44/18
6. Directive 2007/64/EC of the European Parliament and of the Council of 13 November 2007 on payment services in the internal market amending Directives 97/7/EC, 2002/65/EC, 2005/60/EC and 2006/48/EC and repealing Directive 97/5/EC (Text with EEA relevance) *OJ L 319, 5.12.2007, p. 1-36.*
7. Directive 2014/92/EU of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on the comparability of fees related to payment accounts, payment account switching and access to payment accounts with basic features Text with EEA relevance OJ L 257, 28.8.2014, p. 214–246 (BG, ES, CS, DA, DE, ET, EL, EN, FR, HR, IT, LV, LT, HU, MT, NL, PL, PT, RO, SK, SL, FI, SV)
8. Directive 2014/92/EU of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on the comparability of fees related to payment accounts, payment account switching and access to payment accounts with basic features Text with EEA relevanceDirective 2014/92/EU of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on the comparability of fees related to payment accounts, payment account switching and access to payment accounts with basic features Text with EEA relevance
9. Directive (EU) 2015/2366 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on payment services in the internal market, amending Directives 2002/65/EC, 2009/110/EC and 2013/36/EU and Regulation (EU) No 1093/2010, and repealing Directive 2007/64/EC (Text with EEA relevance) Directive (EU) 2015/2366 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on payment services in the internal market, amending Directives 2002/65/EC, 2009/110/EC and 2013/36/EU and Regulation (EU) No 1093/2010, and repealing Directive 2007/64/EC (Text with EEA relevance) OJ L 337, 23.12.2015, p. 35–127 (BG, ES, CS, DA, DE, ET, EL, EN, FR, HR, IT, LV, LT, HU, MT, NL, PL, PT, RO, SK, SL, FI, SV)
10. Directive (EU) 2015/2366 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on payment services in the internal market, amending Directives 2002/65/EC, 2009/110/EC and 2013/36/EU and

Regulation (EU) No 1093/2010, and repealing Directive 2007/64/EC (Text with EEA relevance)

11. Directive 98/26/EC of the European Parliament and of the Council of 19 May 1998 on settlement finality in payment and securities settlement systems, OJ L 166, 11.6.1998, p. 45-50.
12. Directive 2009/110/EC of the European Parliament and of the Council of 16 September 2009 on the taking up, pursuit and prudential supervision of the business of electronic money institutions amending Directives 2005/60/EC and 2006/48/EC and repealing Directive 2000/46/EC, *OJ L 267, 10.10.2009, p. 7-17*
13. Directive 2000/46/EC of the European Parliament and of the Council of 18 September 2000 on the taking up, pursuit of and prudential supervision of the business of electronic money institutions OJ L 275, 27.10.2000, p. 39-43
14. Knežević, M., (2013). Platni promet i platne usluge u: Miodrag Mićović, (urednik) Uslužno pravo – zbornik radova sa savetovanja, Kragujevac, Pravni fakultet Univerziteta, Institut za pravne i društvene nauke, str. 267-281
15. Knežević, M., (2014). Ugovor o kreditu kao uslužni posao u: Miodrag Mićović, (urednik) Uslužni poslovi – zbornik radova sa savetovanja, Kragujevac, Pravni fakultet Univerziteta, Institut za pravne i društvene nauke, str. 279-291
16. Mićović, M., (2012). Heterogenost usluga i homogenost uslužnih pravnih pravila, u: Miodrag Mićović, (urednik) Pravo i usluge – zbornik radova sa savetovanja, Kragujevac, Pravni fakultet Univerziteta, Institut za pravne i društvene nauke, str. 3-23
17. Vitez M., (2011). Bankarsko pravo, Subotica, Ekonomski fakultet u Subotici
18. Todorović, V, Tomić, N., (2017). The future of payments in the Internet of Things u: Book of Proceedings -International Scientific Conference on Information Tehnology and Date Related Resarch Sinteza, Belgrade: Singidunum University, pp. 97-104.
19. Kane, J. E. (2015). Regulativa i supervizija: etička perspektiva, u: Berger, N. A., Molyneux, P. & Wilson, O. S. J. (eds.) Oksfordski priručnik o bankarstvu, prevod, Beograd, Udruženje banaka Srbije